

编号：BSC-03-W-02-SC-2019

版号：E/1

商品售后服务认证实施规则

编制：杜晴晴 2026.04.27

审核：王学武 2026.04.27

批准：董新峰 2026.04.27



发布/实施日期：2026 年 4 月 27 日

目 录

1 适用范围 3

2 认证依据 3

3 认证程序及要求 3

 3.1 认证申请 3

 3.2 认证申请的评审 3

 3.3 认证合同的签订 4

 3.4 认证方案策划 5

 3.5 文件审查 7

 3.6 现场审查 7

 3.7 审查报告 8

 3.8 认证决定 9

 3.9 获证后监督 9

 3.10 再认证审查 10

4 认证证书和认证标志的要求 10

5 认证证书状态管理 11

6 申诉、投诉处理 13

7 认证记录的管理 13

1 适用范围

1.1 本规则为北京三星九千认证中心有限公司（以下简称“公司”）基于认证认可相关法律法规、认证认可规范要求，对在中华人民共和国境内注册的组织开展服务认证活动的基本要求，旨在保证公司对认证过程管理的合规性。

1.2 本规则适用于公司获认监委批准“03 批发业和零售业服务”、“09 不动产服务”、“13 支持性服务”和“14 在收费或合同基础上的生产服务”所涉及的售后服务认证活动。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务审查体系

3 认证程序及要求

3.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的组织均可向认证机构提交服务认证申请。申请资料包括但不限于：

- a) 申请认证的范围及寻求认证的标准或其他要求；
- b) 组织合法经营证明文件（包括营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）；
- c) 组织机构图和管理边界说明。涉及多个场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；组织是否有外包的说明；
- d) 服务认证范围中，在有效期内的涉及国家法规强制要求的质量/安全/环境/卫生等方面的资质、许可文件、强制性认证证书等；
- e) 现行有效的管理文件及文件清单，应涵盖所申请服务认证范围的业务活动；
- f) 质量管理体系认证证书复印件（如有需提供）；
- g) 申报服务活动的详细说明：组织主要的服务蓝图、涉及到的服务技术规范，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- h) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场审查时提供）。

3.2 认证申请的评审

3.2.1 公司应对服务认证组织提交的申请资料进行评审，并对申请组织基本信

息及其产品/服务相关信息的充分性进行确认，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性。

3.2.2 评审内容至少包括，但不限于：

a) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。

b) 初步确定可受理的认证范围；

c) 公司的专业能力是否满足认证实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d) 实施认证活动方法的可行性。

3.2.3 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。对符合要求的，可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，公司应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.2.4 公司应完整保存认证申请评审的工作记录。

3.3 认证合同的签订

在实施认证前，公司应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

a) 申请组织获得认证后持续有效运行的承诺。

b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

c) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向公司通报：

■ 客户及相关方有重大投诉。

■ 服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

■ 发生重大质量、环境或安全事故及导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

■ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更等。

■ 出现影响服务过程运行的其他重要情况。

- d) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e) 拟进行服务认证的活动范围。
- f) 在初次审查及认证证书有效期内各次监督审查中，公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

注：本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，本机构客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请通过以下方式获取：

电话：010-64429578(总机)

外联部：18518156209(王经理)、18516830860(杨总)

或邮箱：wanghy@sanxing9000.com